

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Estudio descriptivo sobre el grado de Satisfacción de las personas que han utilizado el Servicio de desratización y/o desinsectación en la Ciudad de Madrid. 2020

ÓRGANO PROMOTOR:

Madrid Salud

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

General:

- Conocer el grado de satisfacción que tienen las personas usuarias que comunicaron avisos para desratización y/o desinsectación de espacios públicos durante el año 2020.

Específicos:

- Conocer el grado de satisfacción con los canales para comunicar avisos o incidencias de ratas/cucarachas en espacios públicos.
- Identificar la satisfacción de las personas con el servicio en diferentes fases del proceso.
- Comprobar el cumplimiento de los compromisos de la Carta de servicios.

UNIVERSO:

1807 avisos del primer semestre del año 2020 (avisos por rata, cucaracha negra y cucaracha americana).

TAMAÑO MUESTRAL:

n= 590 (ponderando los tres vectores: rata, cucaracha negra y cucaracha americana).

ERROR DE MUESTREO:

± 5% para un nivel de confianza del 95% y $p=q=0,5$

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Aleatorio simple con afijación proporcional por vector (rata, cucaracha negra y cucaracha americana)

MÉTODO DE RECOGIDA:

Llamada telefónica.

Ejecución llamada: Centralita Calidad "Lokímica Laboratorios" (empresa concesionaria del contrato del Programa Madrid Salud de desratización-desinsectación en la vía pública).

Formación operadora teléfono: Unidad Técnica de Calidad.

Documento de apoyo: (Formulario Excel) DEC.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Primer semestre de 2020.